Idelberto Ferreira
arquiteto de software

Renato
gestor de produto

João Paulo Salgado
gerente key accounts

Anderson
gerente de suporte e manutenção

_ **ponto de vista:** fornecedor de sistemas de gestão hospitalar (SPDATA).

_ **objetivos:** obter informações estratégicas sobre a governança da informação na gestão pública da saúde; conhecer panorama do mercado de sistemas de informação para gestão hospitalar; aprofundar conhecimento sobre integração dos sistemas hospitalares e sistemas públicos na prestação de contas ao SUS; e entender funcionamento interno de um fornecedor de sistemas.

1. Sobre

Há bem menos controle, contudo, nas partes assistencial, logística, de armazenamento e estoque. Dentro do universo da assistência, a área mais problemática é a enfermaria. Por outro lado, UTIs e pronto-atendimentos no geral têm práticas de registro de informações mais confiáveis.

Nas enfermarias, há enorme circulação de profissionais e pacientes; recepção de visitas; prestação de serviços diversos como fisioterapia, nutrição e atendimentos psicológicos; encaminhamentos para exames; administração de medicação etc. É muito fácil se perder e muito difícil controlar o registro de cada acontecimento.

Nas UTIs, contudo, o ambiente é fechado. Há menor volume de pacientes e menos troca de profissionais ao longo do dia (turnos de 12 horas). É mais simples registrar dados com precisão.

O pronto-atendimento, por sua vez, apesar de receber pacientes com demandas e urgências muito distintas, consegue padronizar a coleta de informações. Utiliza formulários com checklists e campos pré-definidos para trazer maior rapidez ao preenchimento.

Após as enfermarias, a maior dificuldade está em monitorar a logística, o armazenamento e o estoque. Há menos investimento em controle nessas áreas e, quando existem tentativas de implementar novas rotinas de monitoramento, aparecem grandes dificuldades no caminho.

Fornecedores de sistema encontram dificuldades e resistências para fazer hospitais montarem dispensações por paciente. Isso implica em maior infraestrutura dentro dos serviços de distribuição, estoque e farmácia. “É muito mais fácil colocar um conjunto de produtos em um carrinho, levar ao posto de enfermagem e deixar o consumo aberto”.

É preciso ressaltar que, ainda que a assistência siga como a área mais crítica do monitoramento, houve avanços importantes nos últimos anos. Eles ocorreram em parte pela ampla adoção do prontuário eletrônico (informatização), mas também pela mudança no modelo de remuneração – especialmente no setor público.

O modelo, que era baseado nos atendimentos e no tempo de permanência, passou a considerar a contratualização (pagamento de valor fechado por cada serviço). Essa mudança obrigou hospitais públicos pensarem em desospitalização e cuidado com assistência..

2. Sobre a integração dos sistemas da SPDATA com os sistemas oficiais do governo

O sistema da SPDATA faz todas as validações de acordo com as regras do DATASUS. Em seguida, gera um arquivo no padrão exigido para envio da unidade hospitalar para o ente governamental. Quando o arquivo chega no DATASUS, há nova validação durante o processo de importação. “O melhor exemplo desse modelo de funcionamento é o SISAIH01, plataforma onde há validação das autorizações de internações hospitalares”.

A SPDATA também disponibiliza, mensalmente, em seu próprio site, todas as possíveis atualizações das tabelas do DATASUS. No mesmo local onde o cliente encontra as alterações técnicas do sistema, ele consegue enxergar o que o governo está pedindo e baixar a atualização de forma simples.

Há um esforço ativo de acompanhamento de diários oficiais por parte da SPDATA para buscar toda e qualquer nova exigência do governo. Assim, conseguem alterar ou adaptar sistemas para atender às necessidades dentro dos prazos estabelecidos pela normativa ou nota técnica.

Tudo isso também vale para questões relativas à ANS, pois a SPDATA tem produtos que envolvem planos de saúde, faturamento de convênios e folhas de pagamento, como no caso do eSocial.

Quanto à interação prática, ela não é totalmente automática. Com relação ao faturamento, os hospitais fazem inserem os dados no sistema da SPDATA e, mensalmente, geram os arquivos no padrão SISAIH01, BPA-magnético e APAC-magnético para carga manual nos sistemas do DATASUS.

A maneira como hospitais registram os dados hoje e como os sistemas da SPDATA funcionam possibilita a unidade a gerar arquivos de faturamento a qualquer momento a qualquer momento, ainda que o envio obrigatório para o Ministério da Saúde seja mensal.

Em Anápolis (GO), por exemplo, uma unidade hospitalar usuária do SGH (sistema de gestão hospitalar da SPDATA) desenvolveu e disponibilizou para a Secretaria de Saúde um dashboard de acompanhamento de alguns indicadores pré-definidos em tempo real. Ou seja, mais do que gerar informações a qualquer momento, é possível que essas informações sejam disponibilizadas em tempo real para o ente governamental.

3. Sobre o mercado de sistemas de informação para gestão hospitalar

O mercado de saúde é um dos mais regulamentados. Existe uma quantidade muito maior de legislações se comparado aos outros setores. Isso fez com que, ao longo do tempo, poucos fornecedores de sistema acabassem dominando o mercado.

Os principais atores para fornecimento de ferramentas ERP (Enterprise Resource Planning) são: MV Sistemas (SOUL), Phillips (Tasy), SPDATA (SGH) e Wareline (Conect/w). Em seguida, Pixeon (Smart), Agfa Healthcare e Salux.

Existem outros atores na parte de software, mas quando pensamos em ERP e na complexidade do prontuário eletrônico, esses são os principais destaques. Datasigh e Sysart também têm presença no estado do Rio de Janeiro, mas em cenários muito específicos e de menor complexidade - para atender recepção e faturamento, apenas.

A percepção sobre divisão do mercado de ERPs para hospitais públicos no Sudeste seria de 80% para a MV Sistemas, com a SPDATA em segundo lugar distante. No mercado privado, a distribuição seria algo em torno de 40% para a MV Sistemas, 25% para a Phillips, 25% para a SPDATA e 10% para a Wareline. No mercado privado, a SPDATA está em quase 30 unidades do grupo Memorial no Rio de Janeiro.

Especificamente sobre a contratação para serviços de saúde pública, ela dá de duas formas: licitação (mais comum) e contratação direta com OSSs. Normalmente, os contratos são de um ano, com mais um ano de renovação.

4. Sobre a estrutura organizacional, assistência ao cliente, ciclo de desenvolvimento e melhoria contínua de um fornecedor de sistemas hospitalares

Clientes entram pelo suporte (SMA) com dúvidas, relatos de bugs, sugestões de melhoria etc. No nível 1 de atendimento (N1), a equipe de suporte responde questões mais simples e rápidas. No nível 2 (N2), o atendimento é feito por uma equipe de especialistas para resolver questões mais complexas. Em casos de bug ou não resolução de problemas até o N2, o chamado vai para o nível 3, de Gestão de Problemas (GP).

Toda essa atividade é sustentada por uma ferramenta de gestão de demandas chamada Movidesk. Ela faz administra o painel de tickets e mantém comunicação e transparência com os clientes.

Em último caso, um problema não resolvido, chega até o time de desenvolvimento. Em casos de bugs, vai para um caminho específico, para resolução mais rápida. Nos demais, a relevância e pertinência são avaliados pela equipe de desenvolvimento para incluir o tema em seu backlog.

A avaliação dos backlogs ocorre nas reuniões de planejamento, junto aos Producto Owners (POs). Nelas, os POs decidem as necessidades específicas para encaminhar ao time de desenvolvimento. POs são divididos por assunto e cada um lidera, em média, nove produtos.

O desenvolvimento, por sua vez, é composto por uma sequência de sprints, tudo dentro das metodologias ágeis e Scrum – sempre com validações diárias. Entregas são realizadas de 4 em 4 semanas, com sistema e controle de versões.

5. Sobre práticas de documentação dos sistemas desenvolvidos e regras de negócio

Todo o time de desenvolvimento trabalha na documentação do produto. Parte dos sistemas passaram por grandes transformações recentes. Apesar de avanços nesse tema, a documentação é um ponto de atenção. Precisam evoluir.